

## RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey menggunakan kuesioner pada konsumen Swalayan Baru Bumiayu. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Di Swalayan Baru Bumiayu)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra toko, dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen di Swalayan Baru Bumiayu.

Sampel dalam penelitian ini yaitu 175 responden yang merupakan konsumen Swalayan Baru Bumiayu. Metode *convenience sampling* digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (2) citra toko berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (3) kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, (5) citra toko berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, (6) kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan, (7) kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Implikasi dari kesimpulan di atas yaitu dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumennya, Swalayan Baru Bumiayu sebaiknya memperhatikan berbagai fasilitas dan pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumennya. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang bagus, citra toko yang baik, serta peningkatan rasa kepercayaan konsumen yang diberikan perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.

## SUMMARY

*This research is a quantitative study with a survey method using questionnaires for consumers of Baru Bumiayu Supermarkets. This study took the title: "The Influence of Service Quality, Shop Image, and Consumer Trust in Consumer Loyalty (in Baru Bumiayu Supermarkets)". This study aims to determine and analyze the influence of service quality, store image, and consumer trust on customer satisfaction and consumer loyalty in the Baru Bumiayu Supermarket.*

*The sample in this study was 175 respondents who were consumers of the Baru Bumiayu Supermarkets. Convenience sampling method was used in determining the sample of this study.*

*Based on the results of research and data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) shows that: (1) service quality has a positive effect on customer satisfaction, (2) store image has a positive effect on customer satisfaction, (3) consumer trust has a positive effect on customer satisfaction, (4) service quality has a positive effect on consumer loyalty, (5) store image has a positive effect on consumer loyalty, (6) consumer trust has a positive effect on consumer loyalty through customer satisfaction, (7) customer satisfaction has a positive effect on consumer loyalty.*

*The implication of the above conclusion is that in an effort to increase customer satisfaction and customer loyalty, Baru Bumiayu Supermarkets should pay attention to various facilities and services related to customer satisfaction and customer loyalty. Efforts that can be done are to improve good service quality, good store image, and increase consumer confidence that the company provides according to customer needs and expectations*

*Keywords: Service Quality, Shop Image, Consumer Trust, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty.*